

The logo for JONG! DALFSEN is displayed in white text on a dark orange background. The word 'JONG!' is on the top line and 'DALFSEN' is on the bottom line. The text is contained within a white speech bubble shape that has a tail pointing downwards and to the right.

**JONG!  
DALFSEN**

A large, dense crowd of young people is shown in the background of the top section of the page. They are mostly young adults, many with their arms raised, suggesting a festival or concert setting. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter.

maar wat vind jij eigenlijk?

# **Tevredenheid met dienstverlening van de gemeente Dalfsen**

**Een rapport van JONG!Dalfsen**

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding	3
1.2	Aanpak	3
1.3	Representativiteit	3
<b>2</b>	<b>Contact met de gemeente</b>	<b>4</b>
2.1	Soort contact	4
2.2	Zoeken naar informatie	5
2.3	Wensen ten aanzien van het contact	5
<b>3</b>	<b>Tevredenheid met de dienstverlening</b>	<b>7</b>
3.1	Algehele tevredenheid	7
Bijlage I	Vragenlijst	9
Bijlage II	Antwoorden op stellingen	13
Bijlage III	Tevredenheid per vorm van contact	14

# 1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van het onderzoek naar de ervaringen van de jongeren van de gemeente Dalfsen met de dienstverlening van de gemeente.

## 1.1 Aanleiding

De gemeente Dalfsen wil graag weten hoe de jongeren in haar gemeente de dienstverlening ervaren. Dit, om de dienstverlening waar nodig te kunnen verbeteren. Omdat de gemeente het voornemen heeft om meer digitale dienstverlening te gaan inzetten, wil de gemeente ook inzicht krijgen in hoe de jongeren hiertegen aankijken.

## 1.2 Aanpak

JONG!Dalfsen heeft de enquête online via een formulier uitgezet en is 1 dag de straat op gegaan om jongeren te vragen de enquête in te vullen. Het afnemen van de enquête is deels digitaal gedaan en deels door de straat op te gaan en jongeren te vragen de enquête op papier in te vullen. In totaal hebben 58 jongeren de enquête ingevuld.

## 1.3 Representativiteit

De leeftijd van de respondenten (de jongeren die hebben meegedaan aan de enquête) loopt uiteen van 11 t/m 24 jaar. Te zien in tabel 1 is dat de groep jongeren onder de 18 jaar (N = 43) groter is dan de groep boven de 18 jaar (N = 13). Daarnaast is belangrijk te vermelden dat het aantal ingevulde antwoorden per vraag niet altijd hetzelfde is, aangezien de jongeren bij de papieren enquête zelf konden bepalen of ze de vraag invulden of niet. Dit was bij de online enquête anders, door middel van het verplichtstellen van bepaalde vragen.

Tabel 1 Leeftijdverdeling van ondervraagde jongeren (N=54)

Leeftijd	Aantal jongeren
11	1
12	6
13	11
14	11
15	4
16	3
17	7
18	9
19	1
20	0
21	0
22	0
23	0
24	1

## 2 Contact met de gemeente

In dit hoofdstuk komt de wijze waarop de jongeren contact hebben gehad met de gemeente en de manier waarop ze informatie zoeken aan bod. Daarnaast gaan we in op de voorkeuren die van de jongeren voor het contact met de gemeente.

### 2.1 Soort contact

De jongeren is gevraagd of en op welke wijze zij de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente. De grootste groep heeft nog nooit contact gehad met de gemeente. De meeste jongeren die wel contact hebben gehad met de gemeente, hebben dit via een bezoek aan het gemeentehuis gehad. Verder weet een deel van de jongeren niet of ze wel of geen contact hebben gehad met de gemeente (zie tabel 2).

De jongeren die geen contact hebben gehad met de gemeente, kregen de vervolgvragen over de tevredenheid met de dienstverlening niet voorgelegd.

Tabel 2 Het soort contact dat jongeren hebben gehad met de gemeente Dalfsen in de afgelopen 12 maanden (N=54)

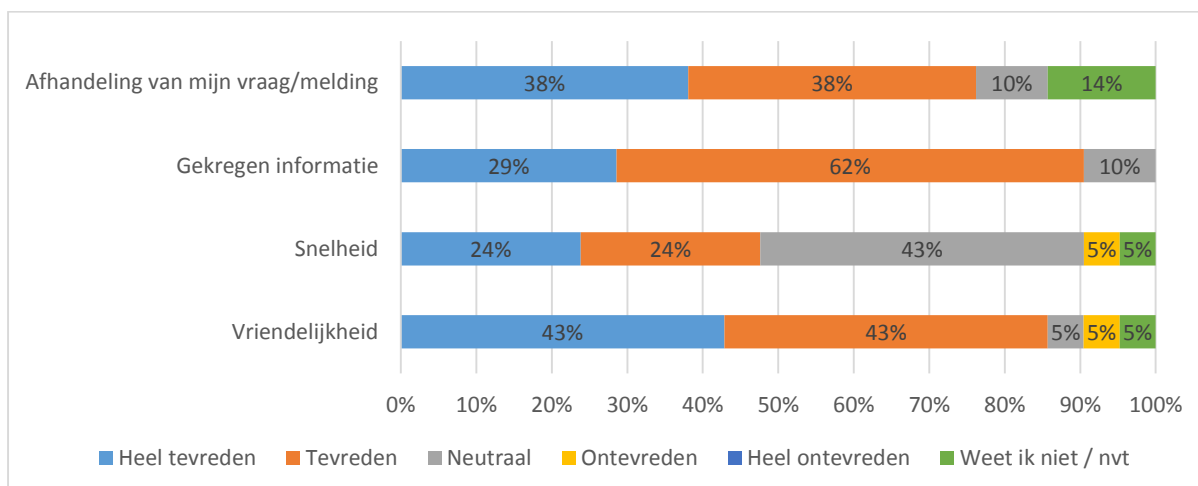
Soort contact afgelopen 12 maanden	
Bezoek aan gemeentehuis	24%
Per e-mail	4%
Telefonisch	4%
Bezoek aan servicepunt	6%
Website	0%
Per brief	4%
Bezoek van iemand van gemeente thuis	6%
Social media	0%
Geen contact	33%
Weet ik niet	20%

Aan de hand van hun gegeven antwoord is gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over die informatiebron(nen). Dit is getoetst op basis van de mate van vriendelijkheid, snelheid, gekregen informatie en afhandeling van hun vraag. In dit rapport lichten we de tevredenheid over face-to-face contact uit (N = 21). Dit, omdat blijkt dat jongeren op deze manier het meeste contact hebben met de gemeente. Onder face-to-face contact verstaan we het bezoek aan het gemeentehuis en servicepunt en het bezoek van iemand van de gemeente thuis. De gegevens over de tevredenheid over andere informatiebronnen zijn te vinden in bijlage III.

Note: twee respondenten hebben wel aangegeven hoe tevreden ze zijn over face-to-face contact (N= 21), maar hebben bij de eerdere vraag niet aangegeven dat ze in deze vorm contact hebben gehad de afgelopen 12 maanden (N = 19).

In figuur 1 is te zien dat de jongeren voornamelijk (heel) tevreden zijn over alle 4 de punten. Met name over de gekregen informatie zijn ze (heel) tevreden: 91% van de jongeren die face-to-face contact heeft gehad, geeft dit aan. Over de snelheid van het verkrijgen van informatie bij face-to-face contact zijn ze het minst tevreden over: 43% procent is hier neutraal over en 5% (1 respondent) ontevreden.

Figuur 1 Tevredenheid over face-to-face contact (N=21)



\*Afgerond komen alle items uit op 100%. Voorbeeld: 5% is niet afgerond 4,76%

## 2.2 Zoeken naar informatie

Verder is de jongeren gevraagd op welke wijze ze normaliter zoeken naar informatie. Meerdere antwoorden waren hierbij mogelijk. De grootste groep zegt voor informatie de website van de gemeente te raadplegen. Verder zijn een bezoek aan het gemeentehuis of servicepunt en telefonisch contact populaire manieren om informatie te zoeken (zie tabel 3). Opvallend is dat ook 5% aangeeft dat ouders hun informatiebron zijn. Social media scoort laag, ondanks dat deze doelgroep veel op deze media zit.

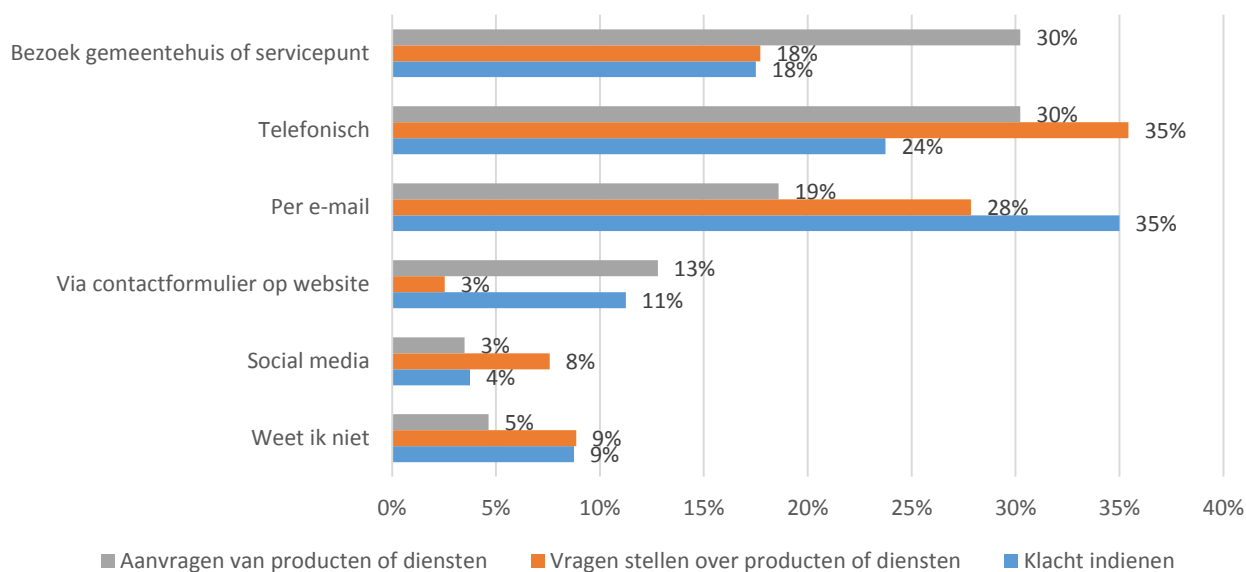
Tabel 3 Manier van zoeken naar algemene, gemeentelijke informatie (N=84)

Informatiebron	
Gemeentehuis of servicepunt bezoeken	34%
E-mail sturen	16%
Telefonisch	34%
Website	52%
Per brief	2%
Social media	7%
Weet ik niet	5%
Anders, namelijk... via ouders	5%

## 2.3 Wensen ten aanzien van het contact

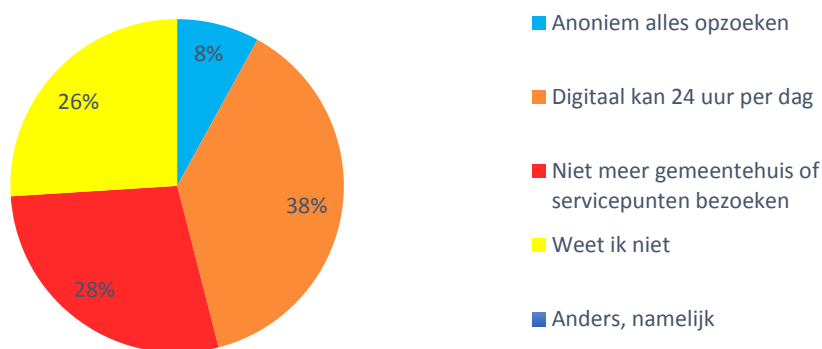
De jongeren is gevraagd op welke manier zij het liefst producten of diensten aanvragen en vragen stellen over producten of diensten. Ook werd gevraagd hoe ze graag een klacht/melding willen doorgeven aan de gemeente. Meerdere antwoorden waren mogelijk. Bijna de helft van de ondervraagde jongeren brengt het liefst een bezoek aan het gemeentehuis of servicepunt of neemt telefonisch contact op om een product of dienst aan te vragen. Bij het stellen van vragen over producten of diensten neemt precies de helft van de ondervraagde jongeren het liefst telefonisch contact op. Ook het sturen van een e-mail is een manier waarop jongeren graag vragen stellen (zie figuur 2). Het melden van een klacht doen ze het liefst via de e-mail of telefonisch.

*Figuur 2 Voorkeuren voor contact (N=56)*



De jongeren is gevraagd wat voor hen de belangrijkste reden is om digitaal producten of diensten af te nemen. Ze konden kiezen tussen drie redenen, een andere reden geven of aangeven dat ze het niet weten. De meest gekozen reden om te kiezen voor digitale dienstverlening is om niet vast te zitten aan de openingstijden (zie figuur 3). Maar ook digitale dienstverlening om niet naar het gemeentehuis of servicepunt te hoeven gaan is vaak als reden aangegeven.

*Figuur 3 Reden om digitaal producten/diensten af te nemen (N=53)*



Gevraagd is welke producten of diensten ze digitaal willen kunnen regelen. Ze konden hierbij iets invullen in een tekstvak. 5 jongeren hebben dit gedaan:

*Tabel 4 Producten of diensten die jongeren digitaal willen regelen*

Digitaal	Aantal jongeren
ID aanvragen	2
Paspoort aanvragen	1
Mailen	1
Klacht indienen	1

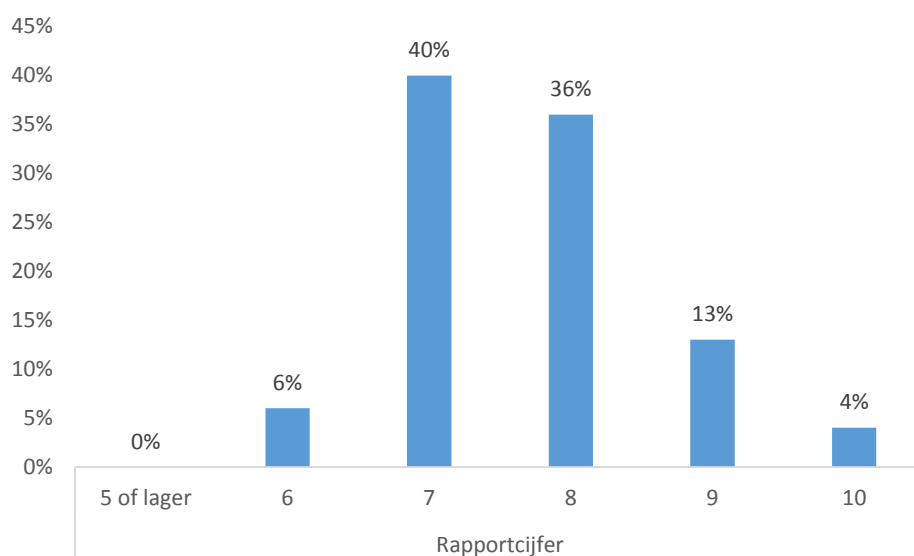
### 3 Tevredenheid met de dienstverlening

Het grootste deel van de vragenlijst is bedoeld om een beeld te krijgen van de tevredenheid met de dienstverlening. Bij de jongeren is dit alleen getoetst per informatiebron en in zijn algemeenheid, niet per eenheid van de organisatie.

#### 3.1 Algehele tevredenheid

De jongeren is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening in het algemeen. Het grootste deel van de jongeren geeft de dienstverlening een 7 of hoger (zie figuur 4). Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente Dalfsen komt uit op een 7,7.

Figuur 4 Rapportcijfer voor de dienstverlening (N=47)

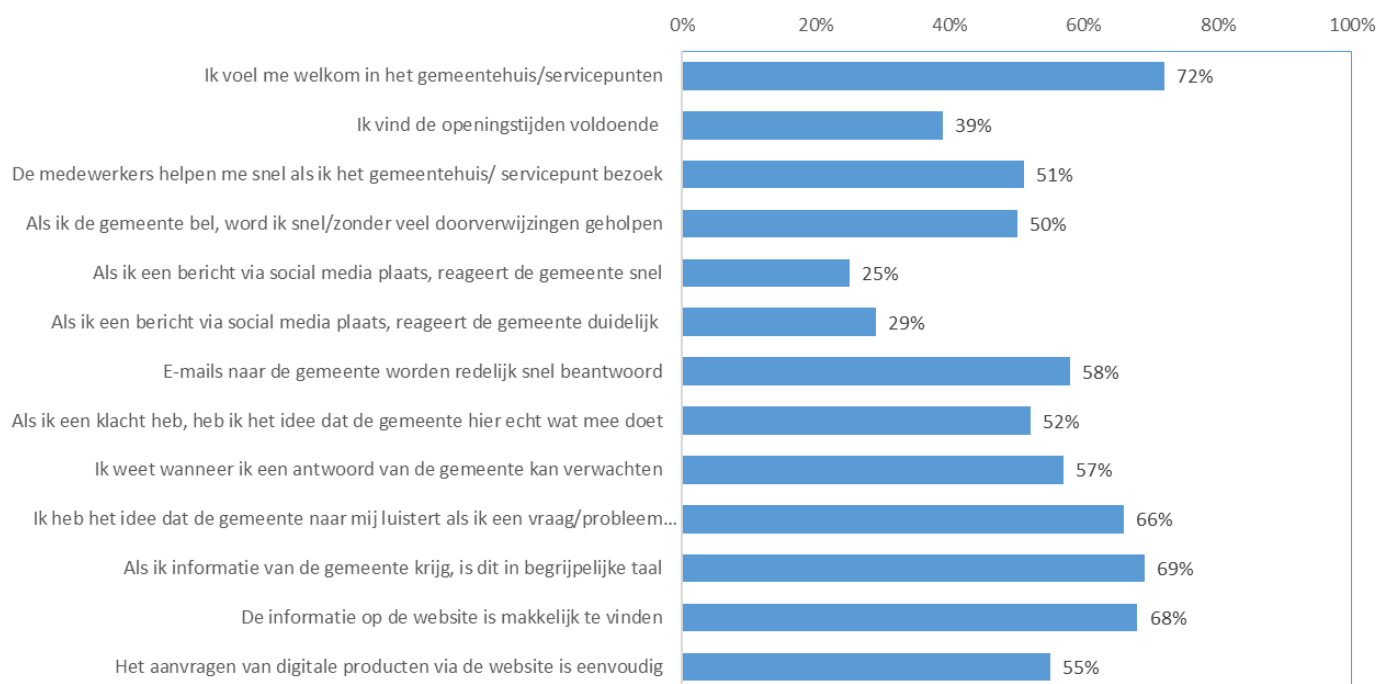


Om de algehele tevredenheid te meten zijn verder nog 13 stellingen voorgelegd. In bijlage III staat een compleet overzicht van de antwoorden op deze stellingen. In figuur 5 zijn alleen de percentages van de jongeren die het (helemaal) eens met de stelling weergegeven. We nemen daarbij niet de jongeren mee die 'ik weet niet of geen mening' hebben geantwoord. Dit antwoord is bij elke stelling vaak gegeven, maar voornamelijk bij de stellingen over de reactiesnelheid en helderheid op e-mails en social media en of de reactie op een bezwaar of klacht adequaat was. Door deze optie uit te sluiten, geeft het figuur beter weer hoe de jongeren die hier wel een mening over hebben, in staan.

We zien dat de dienstverlening hoog scoort op vriendelijkheid: een groot deel van de jongeren voelt zich welkom op het gemeentehuis/bij een servicepunt. Daarnaast zijn ze tevreden over de informatie die ze krijgen van de gemeente: dit is in begrijpelijke taal. Ook de informatie op de website is makkelijk te vinden.

Opvallend is dat het uit de grafiek lijkt dat jongeren niet tevreden zijn over de reactiesnelheid en duidelijkheid op social media. In bijlage II staan alle aantallen, verspreid over de hele schaal. Daarin is te zien dat bij deze twee stellingen het vaakst 'Weet ik niet' is aangevinkt. Toch heeft het merendeel van de jongeren hierbij wel aangegeven dat ze neutraal of ontevreden zijn. Ook over de openingstijden zijn 28 van de 46 jongeren neutraal of (heel) ontevreden.

*Figuur 5 Percentage dat het (helemaal) eens is met stelling, exclusief degenen die het niet weten*





## Bijlage I Vragenlijst

### Wat vind jij van de dienstverlening van de gemeente?

De gemeente Dalfsen is benieuwd wat jij vindt van de contacten die jij hebt gehad met de gemeente. Vind je dat ze snel reageren? Heb je antwoord gekregen op je vragen? En vond je dat dat een helder en concreet antwoord was? Of vind je dat de dienstverlening naar jou toe wel wat beter kan?

De resultaten uit dit onderzoek worden verwerkt in een advies aan de burgemeester en wethouders van onze gemeente. JONG!Dalfsen is gevraagd om de mening van jongeren op te halen. En dit doen we natuurlijk graag, want JOUW mening telt! Doe mee en vul de enquête in. Dit is geheel anoniem! Wil je kans maken op een cadeaubon t.w.v. €25,-? Vul dan je e-mailadres in.

**1. Wat is je leeftijd?**

(open)

**2. Heb je in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Zo ja, op welke manier? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.**

- Bezoek aan het gemeentehuis
- Bezoek aan een servicepunt
- Een bezoek van iemand van de gemeente thuis
- Telefonisch
- Per e-mail
- Per brief
- Via de website
- Via social media
- Weet ik niet (ga door naar vraag 5)
- Geen contact gehad (ga door naar vraag 5)

**3. Waarover heb je contact gehad met de gemeente? Antwoorden is niet verplicht.**

-----  
-----

**4. Wil je aangeven hoe tevreden je bent over dit contact? Als je vaker contact hebt gehad, geef dan een gemiddeld oordeel.**

'Face to face-contact' (zoals aanvragen van paspoort, rijbewijs etc. aan de balie)	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt
Vriendelijkheid						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van mijn vraag/melding						

<b>Telefonisch</b>	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt
Vriendelijk						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van mijn vraag/melding						

<b>E-mail</b>	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt
Vriendelijkheid						
Snelheid						
Gekregen Informatie						
Afhandeling van mijn vraag/melding						

<b>Per brief</b>	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt
Vriendelijkheid						
Snelheid						
Gekregen Informatie						
Afhandeling van mijn vraag/melding						

<b>Website</b>	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt
Vriendelijk						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van mijn vraag/melding						

<b>Social media</b>	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt
Vriendelijk						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van mijn vraag/melding						

**5. Hoe ga jij op zoek naar informatie van de gemeente, als je dat nodig hebt (bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort)? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.**

- Door het gemeentehuis of servicepunt te bezoeken
- Door te bellen naar de gemeente
- Door een e-mail te sturen
- Door een brief te sturen
- Via de website van de gemeente
- Via de social media-kanalen van de gemeente
- Anders, namelijk: .....
- Geen voorkeur / Weet ik niet

**6. Op welke manier wil je contact hebben met de gemeente?**

	Bezoek gemeentehuis of servicepunten	Telefonisch	Per e-mail	Contact formulier via website	Social media	Weet ik niet / nvt
Aanvragen van producten of diensten van de gemeente						
Vragen stellen over producten of diensten van de gemeente						
Een klacht doorgeven						

**7. Hieronder staat een aantal uitspraken over de gemeente Dalfsen. Wil je aangeven in welke mate je het hiermee eens bent?**

	Helemaal mee eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet / nvt
Ik voel me welkom in het gemeentehuis/servicepunten						
Ik vind de openingstijden voldoende						
De medewerkers van de gemeente helpen me snel als ik het gemeentehuis/servicepunt bezoek						
Als ik de gemeente bel, word ik snel en zonder veel doorverwijzingen geholpen						
Als ik een bericht via social media plaats, reageert de gemeente snel						
Als ik een bericht via social media plaats, reageert de gemeente duidelijk						
E-mails naar de gemeente worden redelijk snel beantwoord						
Als ik een klacht/melding heb, heb ik het idee dat de gemeente hier echt wat mee doet						
Ik weet wanneer ik een antwoord van de gemeente						

kan verwachten op mijn (aan)vraag						
Ik heb het idee dat de gemeente naar mij luistert als ik een vraag of probleem heb						
Als ik informatie van de gemeente krijg, is dit in begrijpelijke taal						
De informatie op de website is makkelijk te vinden						
Het aanvragen van digitale producten zoals een paspoort via de website is eenvoudig						

**8. De gemeente stelt steeds meer digitaal beschikbaar. Wat is voor jou de belangrijkste reden om digitaal iets (aan) te vragen aan/bij de gemeente? Eén antwoord is mogelijk.**

- Ik hoef dan niet meer naar het gemeentehuis of een van de servicepunten
- Digitaal kan 24 uur per dag
- Ik kan anoniem alles opzoeken wat ik wil
- Anders, namelijk.....
- Weet ik niet

**9. Zijn er producten of diensten die je mist bij de gemeente? Antwoorden is niet verplicht.**

-----  
 -----

**10. Zijn er producten of diensten waarvan je het belangrijk vindt dat je ze digitaal kan regelen? Antwoorden is niet verplicht.**

-----  
 -----

**11. Welk rapportcijfer zou je de gemeente geven over persoonlijke dienstverlening?**

- 10
- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

**12. Heb je nog ideeën of wil je ons nog feedback geven over onze persoonlijke dienstverlening?**

*(open)*

**Wil jij graag een cadeaukaart t.w.v. €25,- winnen? Vul dan je e-mailadres in en wie weet win jij!**

-----  
 -----

## Bijlage II Antwoorden op stellingen

	Zeer mee eens		Mee eens		Niet eens / niet oneens		Mee oneens		Zeer mee oneens		Weet niet / geen mening		Totaal	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Ik voel me welkom in het gemeentehuis/servicepunt	13	23%	25	45%	15	27%	0	0%	0	0%	3	5%	56	100%
Ik vind de openingstijden voldoende	4	7%	14	25%	16	29%	8	14%	4	7%	10	18%	56	100%
De medewerkers helpen me snel als ik het gemeentehuis/ servicepunt bezoek	7	13%	13	24%	18	33%	0	0%	1	2%	16	29%	55	100%
Als ik de gemeente bel, word ik snel/zonder veel doorverwijzingen geholpen	0	0%	7	24%	6	21%	1	3%	0	0%	15	52%	29	100%
Als ik een bericht via social media plaats, reageert de gemeente snel	0	0%	5	9%	12	22%	3	5%	0	0%	35	64%	55	100%
Als ik een bericht via social media plaats, reageert de gemeente duidelijk	0	0%	4	9%	8	18%	2	4%	0	0%	31	69%	45	100%
E-mails naar de gemeente worden redelijk snel beantwoord	1	2%	10	22%	7	15%	1	2%	0	0%	27	59%	46	100%
Als ik een klacht heb, heb ik het idee dat de gemeente hier echt wat mee doet	1	2%	12	26%	9	19%	3	6%	0	0%	22	47%	47	100%
Ik weet wanneer ik een antwoord van de gemeente kan verwachten	1	2%	12	28%	9	21%	1	2%	0	0%	20	47%	43	100%
Ik heb het idee dat de gemeente naar mij luistert als ik een vraag/probleem heb	3	7%	18	42%	10	23%	1	2%	0	0%	11	26%	43	100%
Als ik informatie van de gemeente krijg, is dit in begrijpelijke taal	11	28%	10	26%	10	26%	1	3%	0	0%	7	18%	39	100%
De informatie op de website is makkelijk te vinden	5	14%	12	32%	6	16%	2	5%	0	0%	12	32%	37	100%
Het aanvragen van digitale producten via de website is eenvoudig	2	5%	10	26%	8	21%	2	5%	0	0%	17	44%	39	100%

## Bijlage III Tevredenheid per vorm van contact

Tevredenheid face-to-face contact							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt	Totaal
<b>Vriendelijkheid</b>	9	9	1	1	0	1	21
<b>Snelheid</b>	5	5	9	1	0	1	21
<b>Gekregen informatie</b>	6	13	2	0	0	0	21
<b>Afhandeling van mijn vraag/melding</b>	8	8	2	0	0	3	21

Tevredenheid telefonisch contact							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt	Totaal
<b>Vriendelijk</b>	2	3	2	0	0	0	7
<b>Snelheid</b>	1	4	2	0	0	0	7
<b>Gekregen informatie</b>	2	0	5	0	0	0	7
<b>Afhandeling van mijn vraag/melding</b>	1	2	3	1	0	1	8

Tevredenheid contact per e-mail							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt	Totaal
<b>Vriendelijkheid</b>	0	4	1	0	0	0	5
<b>Snelheid</b>	0	4	1	0	0	0	5
<b>Gekregen Informatie</b>	0	2	3	0	0	0	5
<b>Afhandeling van mijn vraag/melding</b>	0	2	3	0	0	0	5

Tevredenheid contact per brief							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt	Totaal
<b>Vriendelijkheid</b>	0	5	0	0	0	0	5
<b>Snelheid</b>	1	3	1	0	0	0	5
<b>Gekregen Informatie</b>	1	3	1	0	0	0	5
<b>Afhandeling van mijn vraag/melding</b>	1	3	0	1	0	0	5

<b>Tevredenheid contact via website</b>							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt	Totaal
<b>Vriendelijk</b>	0	2	0	0	0	0	2
<b>Snelheid</b>	0	1	1	0	0	0	2
<b>Gekregen informatie</b>	0	1	1	0	0	0	2
<b>Afhandeling van mijn vraag/melding</b>	0	1	1	0	0	0	2

<b>Tevredenheid contact via social media</b>							
	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet / nvt	Totaal
<b>Vriendelijk</b>	0	2	0		0	0	2
<b>Snelheid</b>	0	1	1		0	0	2
<b>Gekregen informatie</b>	0	1	1		0	0	2
<b>Afhandeling van mijn vraag/melding</b>	0	1	1		0	0	2